

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Premiers secours psychologiques (PSP) à distance lors de la pandémie de COVID-19

Guide final – Mars 2020

Table des matières

Introduction	3
Options de premiers secours psychologiques à distance	4
La mise en place de différentes options de PSP à distance :	6
Évaluer les besoins et les considérations de planification	6
L'action principal OBSERVER dans l'évaluation des besoins :	6
Planification de l'aide à distance	7
Répondre aux appels	8
Le principe de l'écoute, lorsqu'il s'agit de répondre à un appel	8
Étapes de la réponse aux appels	9
Ouvrir la conversation et écouter les besoins	9
Être à l'écoute des besoins émotionnels et pratiques	10
Techniques d'apaisement	11
Conseils aux personnes isolées ou en quarantaine	11
Mettre en contact, renvoyer et terminer l'appel	12
Poursuivre la conversation en utilisant le principe d'action METTRE EN LIEN	13
Mettre fin à la conversation	15
Ce qu'il faut faire et ne pas faire lorsqu'on propose des PSP	16
Documents de référence	17

Introduction

La situation pandémique actuelle de COVID-19 a engendré beaucoup d'inquiétude par le monde. Beaucoup de personnes se sentent anxieuses et effrayées par ce qui se passe et celles et ceux, qui sont directement touchés de différentes manières par le virus, sont davantage pris de panique, de peur et d'inquiétude.

Les premiers secours psychologiques (PSP) sont une méthode d'aide et de soutien aux personnes en détresse afin qu'elles se sentent calmes et soutenues pour mieux faire face à leurs difficultés. C'est une façon d'aider une personne à gérer la situation d'adversité dans laquelle elle se trouve et à prendre des décisions en connaissance de cause. La base des premiers secours psychologiques est de se soucier de la personne en détresse et de faire preuve d'empathie. Cela implique d'être attentif aux réactions, d'écouter activement et, si nécessaire, d'apporter une aide pratique, telle que la résolution de problèmes, l'aide pour accéder aux besoins de base ou l'orientation vers d'autres options d'assistance.

Les PSP aident donc à normaliser ces sentiments d'inquiétude et renforcent les mécanismes sains d'adaptation en favorisant également les sentiments de sécurité, d'espoir et d'apaisement.

Toute crise a un impact sur la dynamique et le tissu social ; et l'interaction sociale est d'une importance vitale pour les êtres humains. Il est donc important d'aider les personnes concernées à trouver des moyens de rester en contact avec les autres, même si elles sont isolées ou en quarantaine. Pendant la période d'apparition du virus, il est obligatoire de garder une distance physique avec les autres, mais il est vital de rester en contact social et de dialoguer étroitement avec les autres. Cela peut se faire par le biais d'appels téléphoniques ou d'Internet, d'applications et d'autres médias sociaux.

Ces directives peuvent être utilisées par les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour mettre en place et gérer différents types de services à distance pour le public pendant la durée d'une intervention COVID-19. Il convient de noter que le public cible auquel s'adresse ce document sont les adultes.

Options de premiers secours psychologiques à distance

Dans le contexte pandémique actuel, les entretiens entre les aidants et le grand public ont généralement lieu par téléphone ou par Internet afin d'éviter la propagation du virus. L'exception à cette règle est seulement pour les intervenant(e)s de première ligne où les PSP peuvent être apportés physiquement (en face à face).

En plus du stress et des inquiétudes que la situation pandémique actuelle pourrait déclencher chez certains et les graves difficultés économiques qui s'y ajoutent, cette situation engendre parfois chez certains une augmentation des problèmes en lien avec de la violence domestique, de la maltraitance portée sur les enfants, à l'abus de substances psychoactives, d'alcool et de drogues, à des troubles anxieux aigus.

Même si toutes les personnes touchées par COVID-19 peuvent avoir besoin de PSP à un moment ou à un autre au cours d'une épidémie, une Société nationale peut fournir des services de PSP à distance :

- Aux personnes en quarantaine qui se trouvent dans des maisons, des hôtels ou des établissements désignés
- Au grand public qui peut appeler pour obtenir des informations et du soutien
- Aux travailleurs de la santé et les intervenant(e)s sociaux les qui fournissent des soins et des traitements aux patient(e)s
- Aux personnes qui se sont rétablies du COVID-19
- Aux familles et ami(e)s de la personne défunte
- Aux parents et personnes s'occupant d'enfants à domicile en raison de la fermeture des écoles
- Aux personnes âgées et autres groupes qui peuvent se trouver isolés et avoir besoin d'un appel quotidien qui pourrait les apaiser
- A d'autres groupes ayant des vulnérabilités antérieures telles que des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie et qui pourraient avoir besoin d'un soutien.

Les PSP peuvent être des activités de santé mentale et de soutien psychosocial indépendantes ou intégrés avec d'autres activités ou services.

Actions principales des premiers secours psychologique PSP

Les actions principales des premiers secours psychologiques sont : *Observer, Ecouter, Mettre en lien*.

Les aidants ou les écoutants peuvent avoir recours, lorsqu'ils apportent les PSP à distance, à ces actions de diverses manières et dans des ordres différents. Par exemple, les aidants peuvent répéter des actions principales « Observer » ou « Ecouter » plusieurs fois. Cela dépend de la situation et des besoins des personnes affectées.

Les points suivants décrivent les principes de l'aide à distance sans contact physique :

Observer se réfère à la manière :

- D'évaluer la situation de la personne ayant besoin d'aide
- D'évaluer les besoins des personnes ayant besoin d'aide
- D'évaluer les risques auxquels ces personnes peuvent être potentiellement exposés
- D'identifier les réactions émotionnelles

Ecouter se réfère à la manière dont l'écouter :

- Commence la conversation
- Se présente
- Prête attention et écoute activement
- Apaise et calme la personne en détresse
- S'informe des besoins et des préoccupations de l'appelant
- Aide à trouver des solutions aux besoins et aux problèmes.

Mettre en lien signifie aider l'appelant à :

- Accéder à l'information
- Être en contact avec les proches et avec un soutien social
- Gérer les problèmes d'ordre pratique
- Accéder aux services existants et à toute sorte d'aide

¹ Adapted from IFRC PS Centre: A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies with training materials at <https://pscentre.org/?resource=a-guide-to-psychological-first-aid-for-red-cross-red-crescent-societies>

La mise en place de différentes options de PSP à distance :

Les Sociétés nationales peuvent gérer différents types de services d'appel :

- Des systèmes où chaque volontaire appelle plusieurs personnes par jour pour vérifier leur bien-être, leurs besoins et écouter leurs préoccupations. Il peut s'agir de personnes âgées ou seules, de personnes vivant avec un handicap, ou de personnes isolées ou en quarantaine avec peu de connexion sociale
- Des centres d'appel en collaboration avec les autorités qui répondent à tous les types de questions ou de préoccupations du public
- Des lignes d'écoute où les personnes ayant des besoins et des préoccupations en matière de santé mentale et de soutien psychosocial peuvent appeler simplement pour parler. Dans certains cas, il s'agit de réserver un moment pour un appel par le biais d'une application. La personne sollicitant l'aide sera alors appelée à une heure convenue
- Les centres d'appel mettent en relation les personnes qui ont besoin d'une aide et d'un soutien pratiques avec celles qui se portent volontaires pour aider

Il convient de noter que lors d'une épidémie de COVID-19, il y aura des situations où les assistant.e.s travailleront à domicile et non dans un centre d'appel ou une ligne d'assistance téléphonique en raison, par exemple, de couvre-feu ou de restrictions sanitaires et/ou sécuritaires. Dans de tels cas, il est important de considérer et d'adapter l'environnement physique, de garantir la confidentialité et d'éviter les perturbations pendant un appel. Faites savoir par exemple aux membres de la famille et aux autres personnes que la pièce est dédiée pour un appel ou une vidéoconférence, et assurez-vous de choisir un endroit calme.

L'expérience a démontré que les centres d'appel ouverts 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 reçoivent de nombreux appels, surtout la nuit, de personnes souffrant de troubles mentaux ou d'autres maladies préexistantes, et que les aidants peuvent donc avoir besoin de plus de formation et de supervision.

Évaluer les besoins et les considérations de planification

L'action principal OBSERVER dans l'évaluation des besoins :

A ce niveau, il faut évaluer les aspects suivants :

- Le soutien pratique et émotionnel dont les personnes au bout du fil peuvent avoir besoin ; sont-elles personnellement envahies par des inquiétudes, sont-elles affectées par la violence, par la peur de perdre leur moyens de subsistance, ont-elles des proches qui sont hospitalisés et auxquels ils ne peuvent pas rendre visite, etc.
- Qu'il s'agisse du grand public, d'intervenants de première ligne ou de patients rétablis, évaluer la situation dans laquelle se trouvent les personnes qui appellent : sont-elles enfermées, isolées, en quarantaine, seules ou avec leurs familles ou d'autres personnes
- Les risques réels ou imaginaires auxquels sont confrontés les appelants : ont-ils peur d'infecter d'autres personnes bien qu'ils ne présentent aucun symptôme et qu'ils aient suivi les directives fixées par les autorités ou ont-ils peur d'infecter d'autres personnes qui ont besoin de leur soutien au quotidien, etc.

Planification de l'aide à distance

Outre les aspects pratiques, il y a plusieurs questions à prendre en considération, comme le choix du circuit de communication le plus approprié, la détermination des heures d'ouverture et la manière de diffuser les informations sur le service. L'espace alloué doit permettre d'assurer la sécurité et la confidentialité nécessaires autant pour l'appelant que pour l'écouter ; ce qui doit également être garanti si l'écouter apporte son aide depuis son domicile.

Veiller à ce que les outils utilisés pour la communication soient sûrs, sécurisés et faciles à utiliser et prévoir suffisamment de temps pour le dépannage technique.

Il est également important de s'assurer, et cela avant même de mettre en place une aide à distance, que nous disposons d'un schéma de référencement clair et précis et que le recrutement du personnel et des volontaires est fait ; ainsi que leur formation et leur supervision.

Pour les bénévoles spontanés assurez-vous qu'ils reçoivent également une introduction au Mouvement (Voir le document du centre de référence "*Volunteering with the Red Cross Red Crescent*"). Il est important de s'assurer que les aidants reconnaissent leurs propres capacités et limites et qu'ils savent quand référer un appel difficile à un superviseur. Les écoutants doivent également être parfaitement conscients que si un appel a posé des problèmes, il est important d'en discuter avec le/la chef(fe) d'équipe ou son superviseur.

En général, il faut prévoir ce qui suit :

- Des directives pour répondre aux appels
- S'il est nécessaire de collecter des informations telles que l'âge et le sexe des appelant(e)s, il faut obtenir le consentement verbal de l'appelante.
- Des informations actualisées sur le virus, les sites web et les mesures prises par les autorités et également les services disponibles doivent être mis à disposition à tout moment, comme par exemple des informations sur la manière de contacter les autorités sanitaires, ainsi que les coordonnées des services de santé et de santé mentale
- Les procédures pour savoir quand et comment orienter les personnes souffrant de détresse psychologique sévère
- Une liste actualisée de liens et d'autres informations et matériels psychoéducatifs qui peuvent être envoyés à l'appelante lorsqu'il met fin à l'appel
- Le soutien qui sera offert au personnel et aux bénévoles et comment assurer leur bien-être lorsqu'ils/elles doivent prendre des appels nombreux ou difficiles. Le Centre psychosocial de référence de la FICR dispose d'un certain nombre de publications sur le soutien au personnel et aux volontaires. Il est recommandé que les équipes se réunissent ensemble ou à distance à la fin du service pour discuter de la manière dont les choses se sont déroulées. Vous trouverez plus d'informations sur l'organisation des réunions d'équipe dans la boîte à outils du Centre psychosocial de référence de la FICR pour le soutien aux volontaires.

Répondre aux appels

Les PSP peuvent être proposés par le biais d'outils de communication qui permettent un contact visuel ou seulement auditif. Lorsque l'on propose les PSP sans contact visuel, il est encore plus important de parler lentement, clairement et calmement et de communiquer avec un ton et une voix qui démontrent de l'empathie, de l'attention et la chaleur.

Écoutez attentivement avec tout son « être » en utilisant des sons approuvants et reformulez ce que vous dit votre interlocuteur. Reconnaissez les sentiments exprimés par l'appelant ainsi que son vécu émotionnel des événements pour qu'il/elle puisse ainsi trouver un espace de libre parole et exprimer ainsi ses frustrations.

S'il vous arrive d'avoir en ligne un interlocuteur qui est très anxieux, il est très important de créer un environnement calme et sécurisant pour l'apaiser à travers par exemple un ton et une voix calme et rassurante. Dans le cas où il est possible d'avoir recours à un contact visuel comme à travers un appel vidéo, il est recommandé de partager des supports visuels (matériel psycho-éducatif) avec l'appelant.

Il est donc primordial de savoir que le rôle de l'écouter à travers les PSP à distance est de renforcer le sentiment de contrôle chez l'appelant et de soutenir dans ses prises de décision personnelles et dans ses mécanismes d'adaptation et également l'encourager dans la recherche de soutien auprès de son réseau social et communautaire.

Les appelants peuvent avoir de nombreux besoins différents, et un appelant ayant besoin d'une aide pratique peut également être inquiet et avoir besoin d'un soutien psychosocial.

Pendant l'appel, posez des questions ouvertes (*quoi, où, qui et quand* - attention à ne pas demander pourquoi), posez une question à la fois et évitez d'interpréter ce que dit l'appelant. Soyez conscient qu'il est normal que l'appelant réagisse avec colère, frustration ou confusion face à l'adversité.

Le principe de l'écoute, lorsqu'il s'agit de répondre à un appel

ÉCOUTER se réfère à la manière dont l'écouter :

- Commence la conversation
- Se présente
- Est attentif et écoute activement
- Accepte les sentiments de l'appelant
- Calme les personnes en détresse
- Pose des questions sur les besoins et les préoccupations
- Aide les personnes en détresse à trouver des solutions à leurs besoins et problèmes

Phrases psychosociales clés véhiculant l'intérêt et l'empathie

- *Je comprends vos préoccupations et la plupart des gens sont aussi beaucoup préoccupés par la situation...*
- *Il est très naturel d'être triste, en colère, bouleversé ou*
- *J'entends ce que vous dites, sur le fait de devoir ...*
- *Je comprends parfaitement que vous vous sentiez ainsi ...*
- *Dans cette situation, votre réaction est tout à fait naturelle ...*
- *Peut-être pouvons-nous discuter des solutions possibles ...*
- *Ce que nous pouvons vous proposer ...*
- *Je m'inquiète pour vous et je vous suggère de vous adresser à une personne qui pourra vous aider...*

Étapes de la réponse aux appels

Ouvrir la conversation et écouter les besoins

- Présentez-vous à la personne qui vous appelle, en disant votre nom, votre organisation et votre fonction. « *Vous parlez avec (nom-prénoms), je travaille pour (nom de l'organisme) et je suis (votre fonction)* »
- Demandez comment vous pouvez aider et, le cas échéant, demandez également le nom de la personne qui appelle
- Acceptez le fait que la personne qui appelle peut ne pas vouloir dire son nom. « *Comment puis-je vous aider ? Puis-je aussi vous demander votre nom, afin de savoir comment vous appeler ?* »
- Convenez de la durée de l'appel en fonction de la question posée par l'appelant
- « *Je peux certainement vous aider avec cette information. Y a-t-il autre chose que je puisse faire pour vous ?* »
- « *Il semble que vous ayez beaucoup de choses en tête. Lors de cet appel, nous pouvons parler pendant environ 15 minutes et décider ensuite de la démarche à suivre* »
- « *Lorsque nous aurons parlé pendant environ 10 minutes, nous pourrons faire le point et décider de la meilleure façon de procéder* »
- « *Quelles sont les questions les plus importantes pour lesquelles je peux vous aider ?* »

Être à l'écoute des besoins émotionnels et pratiques

- Si l'appelant est inquiet, évaluez ce qui préoccupe particulièrement la personne
- *« Parlez-moi un peu de ce qui vous inquiète. Y a-t-il autre chose qui vous inquiète ? »*
- *"Je sens qu'il y a quelque chose d'autre qui vous préoccupe en plus »*
- En cas de stress extrême, d'inquiétude, de peur ou de perte de contrôle, rassurez et normalisez ces réactions en expliquant que ces sentiments sont naturels et communs pendant cette crise.
- Reconnaissez l'inquiétude en disant : *« C'est une situation difficile car il y a beaucoup de choses que l'on ne sait pas encore sur le virus, et il est tout à fait naturel de réagir de la sorte et de s'inquiéter »*
- *« Ce que vous me dites, ce sont des peurs communes. Nombreuses sont ceux et celles qui craignent de tomber malade ou de transmettre le virus à d'autres personnes, en particulier à leurs proches. Beaucoup craignent également de perdre leurs moyens de subsistance ou d'être stigmatisées par les autres »*
- Une autre option consiste à mentionner en disant qu'il est utile d'avoir des informations actualisées et correctes : *« Beaucoup sont anxieuses, et il est évident qu'avoir accès à des informations correctes peut aider à calmer une personne. Il est également plus facile de décider comment réagir lorsque l'on connaît la situation. Je vous encourage donc à vous informer auprès de sources fiables et à vous fier à des sources légitimes et dignes de confiance »*
- Une autre option consiste à expliquer que le fait de nommer les sentiments calme l'esprit et aide à gérer les inquiétudes : *« Je tiens à rassurer que ces sentiments soient communs pour beaucoup dans la situation actuelle. Sachez ces sentiments sont naturels pour beaucoup. La première chose à faire est de mettre des mots sur ces sentiments qui vous envahissent et de reconnaître les sentiments comme vous le faites à juste titre. Ensuite veillez à ce qu'ils ne prennent pas trop de place, de temps ou l'espace dans votre vie. Devrions-nous peut-être en parler davantage ? »*
- Si l'appelant s'inquiète ou rumine excessivement, il peut être utile de lui suggérer cette technique qui consiste à fixer un temps qui soit dédié à ces inquiétudes ruminantes : *« Il peut être utile d'avoir un ou deux moments d'inquiétude par jour, par exemple une demi-heure l'après-midi. Si des pensées inquiétantes et intrusives surviennent à d'autres moments de la journée et de la nuit, demandez-leur de revenir plus tard ou dites-vous que vous vous en occuperez pendant le temps dédié à cela. Cela vous donnera le temps de vous occuper des autres choses que vous avez à faire »*
- *« Je suggérerais également de limiter le temps pour suivre les nouvelles dans les médias et à deux fois par jour par exemple et d'éviter aussi de le faire avant d'aller au lit le soir »*
- Ensuite, demandez à l'appelant ce qu'il fait habituellement pour faire face aux situations difficiles et se sentir mieux. Demandez-lui de nommer quelques-unes et de discuter de leur utilité dans la situation réelle : *« Je vous comprends. C'est une situation difficile. Discutons pour savoir s'il y a quelque chose que vous pouvez faire pour rendre la situation plus tolérable »*
- Demandez à l'appelant ce qu'il va choisir de faire et aidez-le à découvrir d'autres choses qu'il peut faire ou suggérez-lui d'écrire une liste de tâches à faire pendant la journée

Techniques d'apaisement

Si un appelant a besoin d'aide pour les techniques d'apaisement, suggérez-lui des exercices de respiration et de relaxation pour réduire ses inquiétudes et se calmer. Informez l'appelant que l'esprit s'apaise et voit plus clair lorsqu'il se concentre sur l'ici et maintenant. Suggérez-lui de commencer doucement en se concentrant sur sa propre respiration qui entre et sort, en la sentant dans le nez ou la bouche et en sentant comment elle remplit les poumons et dilate le ventre, les côtés de la poitrine et le bas du dos.

Il peut également être utile de demander à la personne de placer ses pieds solidement sur le sol ou le plancher et de sentir le soutien du sol ou du plancher. Si la personne est assise sur une chaise, elle peut également être utile de poser les pieds sur le sol, en tendant les muscles des jambes en plaçant les pieds contre le sol comme si elle voulait repousser la chaise sans le faire réellement. Faire de l'exercice cardiovasculaire est également une ressource importante et souvent négligée pour se calmer. Une marche rapide, à l'extérieur ou dans la nature si possible, calme également l'esprit. Consultez de bonnes sources pour le yoga en ligne, les exercices, la relaxation ou la pleine conscience.

Si nécessaire, demandez aux appelants ce qu'ils font pour assurer leur sécurité physique et mentale s'ils sont mis en quarantaine ou isolés ; si nécessaire, donnez des informations complémentaires sur l'hygiène ou d'autres mesures : « *Si vous êtes intéressé, je peux vous envoyer par courrier une ressource sur ce qu'il faut faire en cas d'isolement. Elle peut vous être utile. Dois-je le faire ?* »

Si une personne qui appelle demande ce qu'elle doit faire, l'aidant peut répondre : « *Je ne suis pas sûr de pouvoir répondre à cette question pour vous. À quoi pensez-vous lorsque vous devez prendre cette décision ?* »

Conseils aux personnes isolées ou en quarantaine

Il peut être utile de donner les conseils suivants à celles et ceux qui doivent être en auto-isolement, en quarantaine, ou qui travaillent à domicile :

- **Restez proche socialement même en gardant une distance physique** : Restez connecté numériquement en gardant le contact avec vos ami(e)s, collègues et famille par le biais du courrier, d'applications ou de réseaux sociaux. Par exemple, mettez-vous d'accord avec vos ami(e)s ou proches de regarder les mêmes films ou lire les mêmes livres. Participez à des réunions virtuelles, discutez en ligne tout en buvant un café ou une tasse de thé ensemble.
- **La routine quotidienne** : Tout d'abord, planifiez et maintenez une routine quotidienne et créez également un plan de bien-être pour prendre soin de vous et ce pour les jours et les semaines qui viennent
- **Fixez des objectifs et restez actif** : Fixer des objectifs et les atteindre renforce le sentiment de contrôle et de compétence. Les objectifs doivent être réalistes dans les circonstances données et pour le personnel et pour les bénévoles, il peut s'agir aussi de se tenir au courant du travail, même s'ils ne sont pas en mesure de travailler sur le terrain.

Pour certains, le fait de dresser une liste de choses à faire pour la journée et de cocher les tâches au fur et à mesure donne un sentiment de maîtrise et de satisfaction. Créez une liste d'activités qu'il serait agréable de faire, de livres à lire ou à écrire, de musique à écouter, de nourriture à cuisiner et de gâteaux à faire cuire, de peinture à l'aquarelle, de tricot, de couture, d'apprentissage d'une nouvelle langue ou d'une nouvelle compétence, d'écoute de podcasts, de nettoyage de la maison, prendre l'air par les fenêtres, le balcon ou le jardin.

- **Prévoyez du temps seul et du temps ensemble** si vous vivez avec d'autres personnes : Créez une liste de choses à faire ensemble, lisez des livres à voix haute, jouez à des jeux de société, écoutez et discutez de la radio, de la télévision et des podcasts. Pour les parents, prenez soin des enfants à tour de rôle. Il existe de nombreuses ressources en ligne pour les activités à faire à la maison avec les enfants
- **L'humour** peut être un puissant antidote au désespoir. Même le fait de sourire et de rire intérieurement peut apaiser l'anxiété et la frustration
- **Gardez espoir** : Croyez en quelque chose de significatif, que ce soit la famille, la foi, le pays ou les valeurs morales
- **Utilisez des techniques de gestion du stress** : Les techniques de relaxation physique peuvent réduire le niveau de stress et sont des méthodes utiles pour gérer la douleur et les troubles émotionnels. La plupart des gens connaissent les techniques de gestion du stress, mais tous ne les utilisent pas en pratique ; cependant, c'est le moment d'encourager l'utilisation de ces techniques
- **Acceptez les sentiments que vous ressentez** : Être dans une situation de stress peut provoquer un grand nombre de réactions émotionnelles différentes comme la colère, la frustration, l'anxiété, les regrets, la remise en question de soi-même, l'auto-critique, etc. Ces sentiments sont des réactions naturelles à une situation anormale

Mettre en contact, renvoyer et terminer l'appel

Mettre en lien signifie aider l'appelant à :

- Accéder à l'information
- Le mettre en lien avec les proches et le soutien social
- Prendre en main les problèmes pratiques
- Accéder aux services et autres aides

Il est nécessaire que l'aide soit orientée vers des services spécialisés, si l'appelant a besoin d'une assistance pratique, par exemple de nourriture ou d'un logement, ou d'un soutien médical ou professionnel en matière de santé mentale.

Mettre en contact avec des services spécialisés si l'appelant :

- N'a pas pu dormir pendant la semaine écoulée et est confus et désorienté
- Est tellement angoissé qu'il n'est plus incapable de fonctionner normalement et de prendre soin de lui-même ou de ses enfants, par exemple en ne mangeant pas ou en négligeant son hygiène corporelle
- Perd le contrôle de son comportement et se comporte de manière imprévisible ou destructrice
- Menace de se nuire ou de nuire à autrui

- Commence à faire un usage excessif et inhabituel de drogues ou d'alcool
- Vit avec un trouble psychologique et/ou prenaient des médicaments avant cette situation de crise peut également avoir besoin d'un soutien continu en matière de santé mentale
- Présente des problèmes de santé chroniques et a besoin de plus de soutien
- Présente des symptômes de troubles mentaux graves
- Subit des violences ou est victime d'abus sexuels de quelque manière que ce soit.
- Dans certains centres d'appel, un superviseur peut prendre en charge les appels pour lesquels une orientation est nécessaire : *« Pour vous donner le meilleur service possible, je vais confier cette tâche à mon/ma superviseur(e), qui est plus expérimenté(e) que moi. Je vous remercie de votre entretien et je passe maintenant la parole à mon/ma superviseur(e), qui s'appelle xxx »*

Poursuivre la conversation en utilisant le principe d'action METTRE EN LIEN

- Le cas échéant, demandez à l'appelant ce qu'il sait sur le virus et où et comment il obtient des informations actualisées : *« Il semble que vous lisez beaucoup sur les réseaux sociaux à propos du virus. Pourriez-vous me dire où vous obtenez vos informations ? Visitez-vous aussi les sites web officiels ? »*
- Demandez à l'appelant comment il maintient contacte avec ses ami(e)s ou famille sur les réseaux sociaux
- Demandez-lui s'il rencontre des problèmes pratiques : *« Nous avons parlé de la façon de rester en contact avec ses ami(e)s en utilisant les appels vidéo et les réseaux sociaux, qui sont un très bon moyen de garder le contact. Y a-t-il des problèmes pratiques auxquels vous êtes confrontés et que nous n'avons pas encore abordés ? »*
- Si nécessaire, orientez vers d'autres services : *« Pour obtenir des informations sur les services de santé ou d'aide sociale dans votre région, je peux vous référer à ce numéro de téléphone ou à cette page web pour obtenir des informations actualisées »*
- *« Pour obtenir l'aide des services sociaux, vous devrez leur téléphoner. Avez-vous leur numéro de téléphone ou leur adresse postale ? »*
- S'assurer du consentement explicite de l'appelant et procéder au référencement. Convenir d'un suivi si possible.

Gérer des appelants agressifs ou en colère

Au fur et à mesure que le temps passe et que restrictions imposées par les autorités se durcissent, il faut s'attendre à une augmentation des appels de personnes contrariées, en colère et agressifs. Il peut être très difficile de faire face à une telle situation et de gérer les tensions entre les priorités de santé publique et les souhaits du public.

Malgré la bonne volonté des aidants, ils peuvent ne pas être préparés à devoir gérer les agressions à distance et même des insultes à leur rencontre lors d'un appel téléphonique.

Les appelants peuvent se plaindre avec colère, leur situation de vie est intolérable et être furieux contre les restrictions qui leur sont imposées à eux et à leurs proches. Ils peuvent ne pas être en mesure de faire la distinction entre le personnel de la hotline et les volontaires prêts à écouter et à aider à trouver des solutions et les autorités officielles qui ont dû prendre des décisions politiques très difficiles.

Préparez les intervenants à gérer les appelants très contrariés et virulents. Il est important de rappeler aux appelants que lorsque le stress est élevé, les hormones du stress l'emportent invariablement sur une pensée claire. Il faut aussi garder en tête que les appelants peuvent être incapables d'entrer en contact avec leur pensée logique et rationnelle à un moment où les émotions sont fortes. Les aidants doivent être conscients que les techniques d'apaisement que les répondants ont pu apprendre ne doivent pas être utilisées dans la première phase d'un tel appel. Dire à quelqu'un qu'il est en colère et qu'il a besoin de se calmer aura souvent l'effet exactement inverse.

Observer, écoutez et communiquez avec des appelants en colère

Observer : Lorsqu'un appelant est contrarié ou en colère, l'aidant peut le plus souvent l'identifier lors de la première minute de l'appel. Le répondant peut alors prendre une profonde inspiration et réfléchir ; *C'est quelqu'un qui a besoin de se défouler. Ce faisant, la pression interne est quelque peu atténuée. Si j'étais dans la même situation, je pourrais ressentir la même chose. Je serais aussi en colère, bouleversé, je voudrais crier après quelqu'un.*

Ecouter : Ce qui sera utile dans certains cas et dans ce type de situation c'est de pratiquer une écoute attentive. Une fois que l'appelant a fini de déverser sa colère sur l'écouter, l'écouter peut par exemple dire : *« Permettez-moi d'être certain de bien comprendre la situation. Vous êtes contrarié (voir note sur la reformulation) que les autorités ont fermé votre bureau, c'est bien cela ?*

Une autre façon est de dire quelque chose dans le sens de : *« Je serais très contrarié si j'étais vous, il semble très difficile de devoir se conformer aux nouvelles mesures qui sont imposées. C'est comme ça pour toi ? »*

Reformuler : Paraphraser et reformuler ce que l'appelant a dit en utilisant des mots qui donnent à la situation une tournure différente peut aider à se calmer. Afin de démontrer que vous avez compris ce que l'appelant est en train d'exprimer, utilisez des mots moins forts que ceux qui ont été employés par l'appelant. Dites par exemple : *« Je peux comprendre que vous êtes contrarié. S'il vous plaît, aidez-moi à comprendre ce qui vous dérange le plus »* ou si l'appelant dit qu'il est sur le point d'abandonner, reformulez ses dires pour faire en sorte que l'impossible devient difficile.

Si l'appelant qualifie cette situation d'injuste, intolérable et insensés, écoutez à nouveau et dites : *« Oui, il est très difficile de se conformer aux réglementations des autorités. Vous n'êtes pas seul(e) et beaucoup de personnes comme vous ont aussi du mal à accepter cette situation »*

Mettre en lien : Si la conversation requiert une mise en lien, demandez à l'appelant s'il a fait part de ses sentiments de frustration avec les personnes de son entourage, s'il y a quelqu'un dans son entourage qui pourrait l'aider ou si l'appelant a les capacités de prendre des décisions difficiles.

Mettre fin à l'appel

Si l'appelant continue à parler de tout ce qui le dérange, mais qu'il est en mesure d'écouter un peu l'intervenant, celui-ci peut dire : *« Je vois à quel point vous trouvez la situation difficile. Nous avons utilisé notre temps alloué et je dois prendre d'autres appels. Je veux juste vous faire savoir que si vous êtes intéressé, vous avez la possibilité de parler à un conseiller à ce numéro »*

Dans certains cas, il ne sera pas possible de clore la conversation sur une note positive. Si tel est le cas, l'écoutant peut dire : *« Je suis désolé de ne pouvoir vous être d'aucune utilité pour le moment. Si vous souhaitez rappeler pour en discuter davantage à un autre moment, vous êtes bienvenue. »*

Mettre fin à la conversation

- *Résumez la conversation en mettant en évidence les principaux sujets abordés et les points d'action : « Nous avons parlé des endroits où vous pouvez trouver des sources d'information fiables, et de la façon dont vous pouvez rester en contact avec vos proches même si vous vivez seul et que vous vous faites livrer de la nourriture. De plus, le fait de reprendre vos anciens centres d'intérêt pourrait vous aider à passer le temps de façon agréable »*
- *« Je vous dis au revoir et vous souhaite une agréable journée »*
- Convenez d'un autre appel de suivi si nécessaire et, le cas échéant, trouvez un moment approprié : *« Si vous souhaitez parler une autre fois, n'hésitez pas à me rappeler pour me parler à moi ou à l'un de mes collègues. Même si je ne peux pas en être sûr que je serai là pour prendre l'appel, mais vous êtes le bienvenu pour rappeler".*
- Terminez l'appel en remerciant l'appelant pour la conversation.

Ce qu'il faut faire et ne pas faire lorsqu'on propose des PSP

A FAIRE	A EVITER
<ul style="list-style-type: none">▪ Écoutez plus que vous ne parlez pour identifier les préoccupations de l'appelant▪ Posez les questions avec tact et subtilité▪ Utilisez des questions ouvertes : quand, où, quoi, qui▪ Reconnaissez les sentiments de l'appelant et sa compréhension des événements▪ Normalisez les émotions et les réactions▪ Encouragez ses capacités les mécanismes d'adaptation pour faire face à la situation▪ Fournir des informations sur COVID 19▪ Soyez honnête sur ce vous ne connaissez pas. Il s'agit d'un nouveau virus dont nous apprenons tous l'existence▪ Soyez patient et calme▪ Permettez à l'appelant de s'exprimer et de partager ses sentiments▪ Écouter les personnes et aidez à faire leurs choix▪ Assurez la confidentialité, sauf si les problèmes mentionnés affectent la sécurité de la personne ou d'autres personnes▪ Veillez au respect du principe "<i>Do no harm</i>" (Ne pas nuire)	<ul style="list-style-type: none">▪ Faire pression sur les autres pour qu'ils parlent s'ils ne veulent pas parler▪ Demander le pourquoi du comment▪ Juger▪ Utiliser des mots techniques et compliqués▪ Parler de vous ou de vos problèmes personnels▪ Donner de fausses promesses▪ Partager l'histoire ou les expériences de quelqu'un d'autre.▪ Exploiter la confiance et la confidentialité partagées

Documents de référence

Ressources FICR du centre de référence en soutien psychosocial :

Tous nos matériels en différentes langues : <https://pscentre.org/archives/resource-category/covid19>

Guide des premiers secours psychologiques : <https://pscentre.org/?resource=guide-des-premiers-secours-psychoogiques-a-guide-to-psychological-first-aid>

Basic Psychological First Aid - training module 2: <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-module-2-Basic.pdf>

Santé mentale et soutien psychosocial à l'intention des employés, des bénévoles et des communautés après l'écllosion du nouveau coronavirus (MHPSS IFRC PSC COVID-19 Guidelines French) : <https://pscentre.org/?resource=mhpss-ifrc-psc-covid-19-guidelines-french>

Prendre soin des volontaires : <https://pscentre.org/?resource=prendre-soin-des-volontaires>

Volunteering with the Red Cross Red Crescent in crisis situations – disasters and pandemics: <https://pscentre.org/?resource=volunteering-with-the-red-cross-red-crescent-in-crisis-situations-disasters-and-pandemics>

Ressources du Comité Permanent Inter-organisations (IASC) :

Note d'information de la prise en compte des aspects de la santé mentale et du soutien psychosocial : <https://pscentre.org/?resource=iasc-briefing-note-on-addressing-mental-health-and-psychosocial-aspects-of-covid-19-outbreakversion-1-1>

Ressources de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) :

Considérations liées à la santé mentale et au soutien psychosocial pendant la pandémie de COVID-19 : <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331602> <https://pscentre.org/?resource=9031>

Premiers secours psychologiques : guide pour les acteurs de terrain : https://www.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/fr/

Les premiers secours psychologiques pendant l'épidémie de la maladie à virus Ebola : https://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aidEbola/en/